

Sistemas de certificação da qualidade nas instituições de respostas sociais

Susana Lucas

susana.lucas@estbarreiro.ips.pt

Instituto Politécnico de Setúbal

Boguslaw Sardinha

boguslaw.sardinha@esce.ips

Instituto Politécnico de Setúbal

Otilia Dias

otilia.dias@estbarreiro.ips.pt

Instituto Politécnico de Setúbal

António Ramos Pires

antonio.pires@estsetubal.ips.pt

Instituto Politécnico de Setúbal

Resumo:

Dar resposta às necessidades sociais, neste momento de crise, constitui um dos problemas mais prementes das economias europeias. A grave crise financeira reflete-se nas respostas dadas pelos estados às necessidades sociais. A eficácia e a qualidade desse tipo de serviços começa a ser um assunto muito complexo e muitas vezes difícil de resolver, mas a que urge dar resposta. O aparecimento de muitas empresas privadas que visam dar a respostas as crescentes necessidades sociais é outro elemento a considerar no contexto da economia social.

A competitividade deste sector, nomeadamente do ponto de vista da rentabilidade financeira, assume que a qualidade dos serviços é uma componente essencial. Nos últimos anos tem-se assistido ao aumento significativo da certificação dos sistemas da qualidade das respostas sociais. Em Portugal existem 2 esquemas específicos de certificação nas respostas

socias a certificação Equass (European Quality Assurance in Social Services) e a certificação segundo os modelos do ISS (Instituto da Segurança Social).

A existência destes esquemas a par da certificação baseada na ISO 9001, criou a necessidade deste estudo comparativo de análise e discussão das experiências acumuladas, no sentido de dar uma informação mais precisa ao mercado dos serviços sociais, bem como de identificar as principais necessidades de formação profissional do setor.

O início recente dos trabalhos de uma Comissão Técnica de Normalização sobre Sistemas de gestão da qualidade nas respostas sociais veio, ainda reforçar a necessidade já identificada.

Palavras chave: gestão da qualidade, certificação, respostas sociais, instituições sociais.

Abstract

In this time of crisis, the answers for social needs are one of the most pressing problems of European economies. With worsening financial crisis, which is reflected in the answers given by the state of this problem, efficiency and quality of such services start to be a very complex subject and often difficult to resolve. The emergence of many private companies that seek to give answers to the growing social needs is a fact.

Faced with competition in this sector, which becomes increasingly interesting from the point of view of financial profitability, service quality is thus an essential point. In recent years we are witnessing a significant strengthening of quality assurance of institution which works in that area. In Portugal there are two types of the quality certification in that area: Quality Assurance in Social Services (EQUASS Assurance) (European Certification) and ISS certification (Social Security Institute - Portuguese certification).

There is therefore a need to study, analyze and standardize these two types of certification in order to give more accurate information to the market of social services about what kind of certification should be adopted. This is precisely the goal of our work.

In this paper we will analyze these two types of certification with the goal of standardizing procedures for a single certification of social responses. We will also analyze what kind of quality certification is adopted by the institutions already certified in the area of social intervention.

Key Words: quality management, certification, social answers, social institutions.

Introdução

Num mundo actual a economia social assume um valor e significado renovados em face da conjuntura de recessão económica e social que afecta a Europa e o mundo em geral. As iniciativas solidárias surgem como respostas alternativas à falência dos Estados Sociais e ao descompromisso crescente dos mercados.

As crescentes necessidades sociais relacionadas com a falência de estruturas sociais, problemas demográficos e falta de princípio de renovação demográfico tonam os orçamentos dos estados cada vez mais difíceis de equilibrar partindo de princípio de solidariedade de gerações. As necessidades sociais também estão evoluindo exigindo as novas respostas sociais.

As políticas públicas sociais vão imprimindo, apesar de forma fragmentada, as necessidades e os desafios sociais impostos pela desregulação dos mercados financeiros e pelo recuo progressivo dos Estados Providência. Torna-se por isso urgente perante a conjuntura política, económica e social actual, elaborar e consolidar políticas e medidas que sustentem iniciativas que promovam a solidariedade social e a reciprocidade numa lógica transparente e entrecruzada entre sociedade civil, Estado e mercado.

Essas necessidades sociais são cada vez mais difícil responder por parte do estado, assim têm aparecido muitas organizações privadas que visam dar respostas as necessidades que substituem em parte o Estado nestas respostas. Crescentemente, tem vindo a desenhar-se um quadro de partilha de responsabilidades entre as autoridades públicas centrais e locais no tocante à intervenção em matéria de coesão social.

As organizações de economia social estão ganhar cada vez maior consciência da importância de certificação de qualidade. Nos últimos anos tem-se assistido ao aumento significativo da certificação dos sistemas da qualidade das respostas sociais. Em Portugal existem 2 esquemas específicos de certificação nas respostas sociais a certificação EQUASS (*European Quality Assurance in Social Services*) e a certificação segundo os modelos do ISS (Instituto da Segurança Social). Para além disso existe o sistema de certificação de qualidade ISO 9001 que também tem sido adoptado por algumas organizações de economia social.

A abordagem do EQUASS, estruturado nos princípios da qualidade da *Common Quality Framework for Social Services of General Interest* e na metodologia da Auto-Avaliação utiliza um questionário na auditoria interna realizada pelas próprias organizações, e na

auditoria externa de certificação. Modelo gerido pelo EQUASS que forma os auditores e consultores e certifica a Qualidade do serviço social e as boas práticas da gestão da qualidade.

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DAS RESPOSTAS SOCIAIS (ISS) – é um referencial normativo que se baseia nos princípios de gestão da qualidade e onde são estabelecidos os requisitos necessários à implementação do Sistema de Gestão da Qualidade dos serviços prestados pelas Respostas Sociais.

Permite avaliar a qualidade dos serviços prestados pela Resposta Social e avaliar o sistema de gestão da qualidade – atribuição por níveis A, B ou C. Avalia o sistema de gestão da qualidade – atribuição por níveis C, B, A na forma de indicadores.

Os modelos são diferentes na sua concepção:

- **MODELO NORMATIVO ISS** – tem por objectivo construir um sistema de gestão da qualidade para a implementação dos princípios da qualidade e dos critérios definidos no modelo. A certificação é efectuada por um organismo certificador.
- **MODELO EQUASS** – certifica o serviço social de acordo com os 10 princípios da Qualidade e critérios do EQUASS, assegurando a qualidade do serviço.

Os modelos completam-se e contribuem para acrescentar valor às organizações. Uma organização pode estar certificada nos modelos EQUASS *Assurance*, no EQUASS *Excellence*, no ISS Nível C, B ou A e pela norma ISO 9001:2008.

Metodologia

Foi desenvolvido um inquérito com base numa análise cruzada entre: os requisitos da ISO 9001:2008, os referenciais ISS e os referenciais EQUASS. Desta análise verificou-se os requisitos em comum de forma a uniformizar a recolha de informação nas instituições de acção social que seriam entrevistadas.

O inquérito para efectuar esta análise qualitativa tem um esquema de desenvolvimento com base nos resultados da análise nos sistemas de qualidade. Inicialmente pretende-se identificar a entidade e definir qual, como e porquê a selecção do sistema de qualidade existente na Instituição de acção Social. Em seguida o inquérito encontra-se sistematizado em 8 critérios com base nos referenciais ISS.

No Critério 1 – Liderança, Planeamento e Estratégia, são abordadas questões relacionadas com os Documentos orientadores da qualidade, Estrutura, funções, responsabilidade e autoridade dentro da organização e Planeamento anual e de gestão.

Para o Critério 2 – Pessoas (Gestão de Recursos Humanos, RH) onde se pretende tanto as questões relacionadas com políticas de recrutamento e retenção, sua conformidade legal, Qualificação e Desenvolvimento RH, requisitos mínimos, seu envolvimento, esquema de reconhecimento, manual de acolhimento e indicadores existentes.

Critério 3 – Parcerias e Recursos, no âmbito das parcerias são questionados que tipos em que moldes e parte interessadas. Em relação aos Recursos são abordados os Recursos Financeiros, desde o orçamento, relatórios financeiros, registo da situação fiscal, contas e procedimentos e políticas. Na Gestão da Informação a sua disponibilidade, local e acessibilidade, tanto aos clientes como funcionários. Para a Gestão das Instalações e Equipamentos, planos de manutenção, registos. Por fim questões relacionadas com Segurança, tanto nas situações de negligência, abusos e maus-tratos, como são tratadas e registadas, como Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho e Segurança Contra Incêndios.

No Critério 4 – Processos, quais os nomes, modelo, indicadores de gestão e formas de gestão dos processos.

Critério 5 – Resultados Cliente, documento com definição de Direitos e Deveres, definição da informação a disponibilizar e procedimentos de gestão de reclamações.

O Critério 6 – Resultados Pessoas estão directamente relacionados com o Critério 2.

Para o Critério 7 – Resultados Sociedade, quais as formas de interacção, ligação e aferição das ligações com a sociedade / comunidade, tanto em actividades, comunicação de informação e registo da opinião da comunidade à resposta social em questão. O Desempenho Ambiental é igualmente questão a ter em consideração.

Por fim o Critério 8 – Resultados Chave do Desempenho. Evidência do Ciclo de Melhoria Contínua, seus procedimentos e indicadores. Evidência de Inovação e resultados do desempenho tanto global da resposta social como dos resultados financeiros. Por fim a comparação de resultados tanto com períodos anteriores como fora da organização.

Como base no registo das instituições de acção social que apresentam certificação, pretendeu-se numa primeira fase seleccionar para entrevista as instituições de acção social que apresentem uma ou mais certificação pelos diferentes sistemas. Tornou-se assim possível efectuar uma análise de instituições de acção social com certificação dos

3 sistemas, tendo as instituições inquiridas apresentado todas as valências das suas competências certificadas.

Resultados

Das entrevistas efectuadas verificou-se alguma uniformidade das respostas em relação a alguns aspectos que se sistematizam em seguida:

- Esforço organizativo muito significativo;
- Vencer as resistências internas à mudança;
- Dificuldades relacionadas com formação das pessoas;
- Processo relativamente caro;
- Procedimento de implementação da certificação demorado;
- Existe necessidade de consultoria externa;
- No caso da certificação do sistema ISS é por receio de necessidades para financiamento, dado que se perspectiva poder ser uma mais valia no futuro na decisão da ISS
- Imagem de marca para a Instituição, tanto exterior como interior;
- Orgulho de ter o processo de certificação;
- Facilita a gestão das organizações pelos procedimentos estarem claros;
- Os funcionários ficam a conhecer o seu nível de participação na organização;
- Os procedimentos para cada função tornam mais fácil estabelecer.

Discussão e Conclusões

Analisando os resultados pode-se efectuar um enquadramento de cada um dos sistemas de certificação de qualidade em relação às Instituições de Acção Social, assim:

- O sistema EQUASS é um sistema complexo, em especial em termos de documentação, contudo mais adaptado à realidade destas instituições, que necessita de apoio externo e financiamento para sua implementação.
- O sistema ISS é considerado ainda mais complexo e de difícil compreensão, contudo apresenta-se como uma possível perspectiva para diferenciação no financiamento.
- O sistema ISO 9001:2008, apresenta-se como genérico possível de adaptar a qualquer ramo de actividade e para o caso das Instituições de Acção Social para as diversas valências existentes.

De uma forma geral verifica-se que a certificação ajuda a gerir as organizações sociais, principalmente no caso de Portugal, que normalmente tem um défice de conhecimentos no âmbito da gestão.

Perspectivas

Tendo como base a análise dos primeiros resultados verificou-se o manifesto interesse das instituições de acção social, tanto com certificação como sem certificação, para este estudo dado a possível perspectiva de uniformização em um sistema de qualidade para estas instituições.

Assim de forma a garantir uma amostra mais alargada e representativa destas instituições alterou-se a metodologia de recolha de informação, estando a ser agendadas intervenções e inquéritos em CLAS (Conselho Local de Acção Social) de forma a garantir uma melhor e maior amostra.

Foi igualmente desenvolvido um inquérito para as instituições sem certificação de forma a se verificar a sensibilidade das mesmas ao tema da certificação da qualidade e dos diversos sistemas de certificação existentes.

Pretende-se assim garantir que se tenha a recolha de informação mais real possível da actual situação das Instituições de Acção Social em relação à certificação da qualidade, de forma a ser possível garantir o propósito base deste projecto, consensualizar de forma a definir um modelo único, partindo das 3 hipóteses de trabalho:

- Escolha de um dos modelos como base para integrar contributos de outros modelos;
- Criação de uma comissão de normalização com o objectivo de elaborar uma NP (Norma Portuguesa) para sistemas de gestão da qualidade nas Instituições de Solidariedade Social; a APQ (Associação Portuguesa da Qualidade) opera um ONS (Organismo de Normalização Sectorial) exactamente na área da gestão da qualidade;
- Aceitar a norma internacional ISO 9001 para sistemas de gestão da qualidade e elaborar um guia interpretativo para as Instituições de Solidariedade Social.

Referências Bibliográficas

- Andrade A. et all (2002)- “ *Improving the Quality of Human Services Through Results-Oriented Human Resource Management* “. The Center of Study of Social Policy, Florida, EUA
- Megivern, D. M (2007) - “*Quality of Care: Expanding the Social Work Dialogue*”, Social Work, Vol. 52, No. 2

- Nucera M. et all (2011) – “*The Multiplicative Effect of Corporate Social Responsibility on Public Funding in Social Welfare*” – working paper 15 1061 th QMOD Conference;
- Steinwachs; D. M.; Hughes R.G. (2012) -“Chapter 8. Health Services Research: Scope and Significance” available <http://130.203.133.150/viewdoc/summary?doi=10.1.1.182.6016>;
- Ramos Pires, A. (2012). *Sistemas de Gestão da Qualidade – Ambiente, Segurança, Responsabilidade Social, Indústria, Serviços, Administração Pública e Educação*. 1ª edição, Edições Sílabo. Lisboa.